

# 客戶指南

長者居家支援。



# We can provide a free interpreter here. Please ask one of our staff.

## Arabic

يمكننا توفير مترجم شفوي هنا.  
 من فضلك اسأل أحد موظفينا.

## Chinese

免费提供口译。  
 向工作人员咨。

## Dari

ما می توانیم ی یک ترجمان شفاهی را مجاناً  
 برایتان در اینجا فراهم کنیم.  
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

## Farsi (alt Persian)

ما می توانیم یک مترجم شفاهی  
 رایگان در اینجا فراهم کنیم.  
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

## Greek

**Μπορούμε να παρέχουμε  
 δωρεάν διερμηνέα εδώ.**

Ρωτήστε ένα άτομο από το προσωπικό μας.

## Hazaragi

ما می توانیم ی یک ترجمان شفاهی مجاناً در  
 اینجا فراهم کنیم.  
 لطفاً از یکی از کارکنان ما بپرسید.

## Italian

**Possiamo fornire un interprete  
 gratuitamente qui.**

Chiedilo al nostro personale.

## Japanese

ここでは無料通訳サービスを提供  
 しています。  
 職員にお尋ねください。

## Karen

ပဟ်းကလီဝဲဒ်ပုကတိကျိးထံတီတ  
 ဂါဝဲအံ့သ့လီၤ.  
 ဝဲသးစူးထံကွဲာ်တုပုမတီဖဲတဂါတကွဲာ်.

## Korean

저희가 통역사를 이곳에 무료로  
 보내드릴 수 있습니다.  
 저희 직원에게 통역사를 요청하십시오.

## Nepali

हामी यहाँ निःशुल्क दोभाषे उपलब्ध  
 गराउ ि सक्छौं।  
 कृपया हाम्रो कर्मचारीलाई सोध्न होस्।

## Pashto

موږ كولى شو دلته يو وړى ترجمان چمتو  
 كړو.  
 موږ به يې وگړى زموږ د كاركوونكيو څخه پوښتنه وكړي.

## Russian

**Мы можем предоставить бесплатного  
 переводчика прямо здесь.**  
 Пожалуйста, обратитесь с этим вопросом к любому из наших  
 сотрудников.

## Serbian

**Овде можете да добијете бесплатне  
 преводилачке услуге.**  
 Разговарајте са чланом особља.

## Somali

**Waxaanu ku siin karnaa  
 mutarjum lacag la'aana.**

Fadlan weydii qof ka mid ah shaqaalahayaga.

## Spanish

**Podemos proporcionar un intérprete  
 gratuito aquí.**

Consulte a un miembro de nuestro personal.

## Tamil

நாங்கள் இலவச மொழி மையம் மொழிபெயர்த்தல் வச  
 வச குகை கிடைக்கிறது.  
 தயவு செய்து எங்கள் ஊழியர் ஒருவரிடம் கேளுங்கள்.

## Thai

**เราสามารถจัดล่ามฟรีให้ได้ที่  
 โปรดถามเจ้าหน้าที่ของเรา**

## Turkish

**Burada ücretsiz tercüman  
 sağlayabiliriz.**

Lütfen çalışanlarımızdan birisinden isteyin.

## Vietnamese

**Chúng tôi có thể cung cấp thông dịch  
 viên miễn phí tại đây.**

Hãy hỏi nhân viên của chúng tôi.



**Interpreting services are available  
 in over 150 languages.**

## 答謝主邦

Regis 承認澳洲各地的傳統領主，  
 以及其與水土、社群一直延綿之連繫，  
 並向過去及現在之長老致以敬意。



# 掌握前路，處理將來

歡迎來到 Regis	2	長者意見及權益	16
執行長歡迎辭	2	掌握人生以及決策權利	16
新修訂之 <i>Aged Care Act</i> 以及 Support at Home	4	Statement of Rights	16
Support at Home 計劃	4	獲取支援協助決策的權利	17
收入及資產審查	4	支援者如何協助長者	17
My Aged Care 支援方案	5	替代決策人士	17
<b>長者支援及服務</b>	<b>6</b>	Advance Care Planning	18
瞭解自身的支援計劃	6	更換服務供應商的權利	18
與我們一起規劃照護方案	6	Aged Care Code of Conduct	19
我們的服務以及支援長者之方式	7	事故及坦率披露	19
專門支援服務	8	反映意見及提出投訴	20
<b>資助及費用</b>	<b>10</b>	如何提出意見和投訴	20
季度預算	10	保護舉報者的措施	21
客戶供款的運作模式	10	<b>攜手合作之結語</b>	<b>22</b>
管理未動用資金	11	<b>重要聯絡資料</b>	<b>23</b>
更改或取消服務	12	Regis Aged Care	23
暫時停止接受服務	12	居家照護地點及服務	23
Regis 的完整照護歷程	12	主要政府及代言服務	24
<b>照護旅途上攜手合作</b>	<b>13</b>	醫療保健機構	24
保障居家健康及安全	13		
處理用藥安全	15		
連繫長者以及我們的社群	15		
個人私隱以及要求資訊之權利	15		
保留宿位	15		

# 歡迎來到 Regis

本指南將提供有關我們 Regis 為長者在家中及社群內所提供照護及服務的有用資訊。本指南旨在協助客戶瞭解自身選擇，作出知情決定，並為長者對支援服務建立信心。

## 執行長歡迎辭

本人謹代表全國各地同仁，歡迎您來到 Regis Home Care。物色到府上提供支援的服務機構是一項重大決定，獲得客戶信任，我們深感榮幸。

Regis 的目標明確：在於提供以人為本、尊重禮待、體貼長者晚年生活的照護服務。這份承擔是我們照護精神的中心。各地的服務團隊隨時為您服務，同時背後有全國各地臨床專科人員、業務支援以及其他行內專家的支持。我們的架構使長者能夠專注在真正重要的事情上：身心健康、人生選擇、尊嚴生活。

我們期待能夠在安老服務業內領先同群，積極投放資源進行研究，開發新技術，使生活更加安全便捷。這份前瞻精神，使照護服務能受惠於最新的知識和最佳實踐。

我們很榮幸成為您為自身旅途選定的合作夥伴。

歡迎來到 Regis 的大家庭。

敬頌 台安



Dr Linda Mellors

董事總經理及執行長

## 機構概覽

### 願景

以仁心、知識，領導安老服務。

### 目的

提供以人為本、禮待尊重、體貼長者晚年生活的照護服務。

### 理念

#### 樂觀

我們對自身從事的工作滿腔熱忱。

#### 熱誠

我們每天都帶來正面的轉變。

#### 誠信

我們任何時候均以專業、倫理的方式行事。

#### 尊重

我們聆聽意見，以禮待人，並尊重每一個人。

機構的願景反映著我們當下作出實質轉變的幢景，使我們能夠改善安老服務的將來。

在工作的各方面連繫仁心和知識，使 Regis 同仁的每次接觸和所作的每個決定，均以客戶最佳成效為大前提。這份願景，代表著每位工作人員均是機構的一份子，投身照護服務，作出影響深遠的轉變。

機構的目的是我們的承擔，確保接受照護服務的每一個人均獲禮待，並獲得以人為本、切合個人獨特需要、顧及人生經歷的照護服務。

我們創造的環境富有歸屬感，支援接受服務人士，協助維持獨立生活，並能享有最高水準之生活質素。

## Regis 營造的歸屬感

Regis明白，客戶背景多元，有不同的年齡、文化、種族、宗教、性取向和性別。我們在 Regis 的全體社群（包括客戶、工作人員、訪客等）當中，推崇多元，並致力提供接納共融的居家照護服務，顧及不同的信仰、信念以及個人喜好。Regis 絕不容忍任何針對多元背景之歧視行為。

Regis擁抱任何形式的多元差異，歡迎舍友、客戶、親屬及工作人員活出自我，參與社群。我們希望締造所有人都能夠有所歸屬的環境。

在 Regis，有所歸屬，意指能夠安心表現自己，知道自身不論背景和身份認同，均受重視。

有所歸屬，代表著：

- 舍友和客戶因自身獨特的人生經歷、身份認同和能力而受到尊重，並獲得支援，有著尊嚴和幸福的生活。
- 親屬能夠知悉、參與和確保其長者親屬受到照顧，而且照顧方式體貼入微，並顧及個人需要、意願和背景。
- 工作人員獲得認可，受到支持，並能夠全心工作。

# 新修訂之 *Aged Care Act* 以及 Support at Home

## Support at Home 計劃

Support at Home [居家支援]於2025年11月1日起實施。該計劃取代 Home Care Package [居家照護計劃]，並統一評估服務需求以及安排居家安老服務的方式。以何種計劃資助安老服務，將取決於長者於何時接受評估以及尋求安老服務。

### 豁免過渡客戶

按照新修訂的 *Aged Care Act* [長者護理法]，該類別的長者獲享過渡保障。如果長者在截止日期前已接受 Home Care Package 計劃資助服務，便會歸類於該類別之內。

### 資格要求

- 於 2024 年 9 月 12 日或以前接受 Home Care Package。
- 於 2024 年 9 月 12 日或以前名列全國輪候名單之上。
- 於 2024 年 9 月 12 日或以前獲評定為合資格接受計劃資助。

### 混合資助客戶

如果長者由 Home Care Package 過渡至 Support at Home 計劃，但未能達到豁免過渡之要求，便屬於混合資助客戶類別。長者一經過渡至 Support at Home 計劃，便需要依循新的供款框架處理。

### 新收客戶

如果於 2025 年 11 月 1 日或之後接受首次評估，便屬於新收客戶類別。長者將按照新的供款框架，直接開始接受 Support at Home 計劃。

## 收入及資產審查

該審查使 Services Australia 能夠訂定長者需要 Support at Home 服務時的供款金額。如果此前從未接受過審查，Regis 照護顧問將可以在每一步當中予以提示。

### 如何填寫收入及資產審查

需要採取的步驟視乎個人領取退休金的狀況而定。

如果是自費客戶（而非領取經入息審查退休金者）：填妥 [Support at Home calculation of your cost of care form \(SA456\)](#)。該步驟必須完成，才能確保供款金額能夠計算妥當。

- 如要閱覽該表格，可以在 Services Australia 網站上搜尋「SA456」或者透過以下二維碼查閱。



- 如需協助：如有疑問，敬請致電 1800 227 476 聯絡澳洲安老服務熱線或向 Regis 照護顧問查詢。

**如果現時有領取退休金：**Service Australia 通常會利用其已經齊備的資料，自動填寫長者的收入及資產審查表。致電確認個人資料保持更新，使其能夠迅速辦理評估事宜。

- Services Australia 安老服務熱線：  
1800 227 475

### 評估為何重要？

如未接受評估，Services Australia 可能自動會向長者收取入息審查費用的最高金額。完成審查，便能夠確保只需要支付與自身經濟環境相應的費用供款。

### 費用通知書

接受評估後，Services Australia 將會向長者發出信件，確認供款金額。收到信件後，請盡早向 Regis 的照護顧問提供副本。我們需要該文件，才能辦理手續，確保供款金額正確無誤。

## My Aged Care 支援方案

如要接受政府資助之 Support at Home 服務，便必須有經核准的支援方案。支援方案由獨立評估小組進行 My Aged Care 評估之後制定。方案將列明長者可以接受何種政府資助服務，而且制定方案後才能開始提供服務。

### 支援方案內容

- 支援方案將概述長者經評估之需求。
- 支援方案將記錄長者與評核員雙方商定之目標。
- 支援方案將列明經核准的支援等級以及優先次序。
- 支援方案將列出政府資助並核准向長者提供之各項服務。
- 支援方案確認受資助而獲核准之短期支援，如家居改裝或修復式照護服務等。
- 支援方案列明註冊支援者，並記錄長者同意轉發方案內容。

請隨時備妥支援方案。我們將會與長者一同檢討方案，確保內容反映現時情況。



# 長者支援及服務

## 瞭解自身的支援計劃

Support at Home 服務資助透過兩項政府渠道提供。以何種渠道提供服務，取決於長者的個人需求和目標。

### Commonwealth Home Support Program (CHSP)

Commonwealth Home Support Program [聯邦居家支援計劃服務]，適合基本能夠獨立生活、但有時在部分事務需要協助才能保持安全健康的長者。支援服務可以是患病後提供的短期服務，或者是維持長者獨立生活的長期服務。

常見的服務有：

- 簡易打掃或更換床單
- 協助購物或基本個人護理。

### Support at Home

Support at Home 適合需要協調長期支援的長者，以應對較複雜之需求。Support at Home 計劃將取代 Home Care Package 計劃。長者將會由同一服務供應商協調一系列不同的服務，以增進個人健康，維持獨立生活。

服務內容可包括：

- 臨床服務（如護理服務、物理治療、職業治療或言語治療等）
- 獨立支援（如個人護理、社交聯繫、接載交通或暫託服務等）
- 日常生活支援（如打掃、洗衣、必要之家居維修、園林打理或膳食服務等）。

## 與我們一起規劃照護方案

加入 Regis 後，照護顧問將成為長者的主要聯絡人。對方將會協助作出安排、統籌服務、監察服務質素，並在需求有變時更新方案。照護顧問將領導專人小組，與長者一起規劃、處理、檢討照護服務。

獲取適當之支援服務，需要兩份文件：政府照護方案以及 Regis 照護方案。政府照護方案列出長者獲批接受之服務。Regis的照護方案說明服務將按照長者最重視之範疇，於何時、由何人、以何種方式提供。

我們為長者規劃支援方案的同時，也關心長者的生活和個人目標。長者歡迎邀請家人、註冊支援者或代言人員參與規劃過程。我們將會一起商討：

- **長者之目標：**在家保持安全、探望兒孫、維持嗜好等。
- **長者之強項：**自身能夠處理的事情，以及我們可以如何協助維持獨立生活。
- **長者之支援服務需求：**所需服務、頻率及服務時間。
- **長者之個人意願：**尊重個人身份、文化及生活習慣。
- **居家安全：**我們將會進行安全檢查，保障長者以及工作人員安全。

我們以身心健康和重建能力為方針。

- **身心健康**是指專注長者能夠獨立處理之事宜，並支援其保持健康，當中包括生理、社交、情緒、精神等多方面的健康情況。
- **重建能力**是以目標為本的短期支援，尤其是在患病或入院留醫之後，協助長者重拾信心和能力。我們的 restorative care pathway [復康護理服務] (見本指南後文所述) 是重建能力的好例子。

長者的照護方案是反映當下情況的文件，我們將會最少每年兩次 (或者需求有變時) 與長者檢討當中內容。長者可以隨時要求更新方案。如果需要額外服務，我們將會協助安排政府透過 My Aged Care 進行複核。照護顧問將會與長者定期保持聯絡，確保方案內容夠滿足其需求。

## 我們的服務以及支援長者之方式

Support at Home 計劃把服務分為三大類。長者可以利用資助金額，安排接受一類任何支援方案內經評定需要的任何服務。

### 分類同時界定客戶供款的運作模式

臨床支援將獲全額資助，長者毋須以預算資金支付任何客戶供款。獨立生活支援及日常生活支援，可能需要按照 Services Australia 之收入及資產審查收取費用供款。我們將於下一節「資助及費用」說明供款的計算方式。

### 服務如何獲得資助

如果支援方案涵蓋服務，而季度預算能夠資助，便能夠接受本節列出之服務。如果需要更多支援服務而超出預算所限，則可以自費支付額外服務費用。照護顧問將協助長者要求重新評估，在需求有變時，檢討接受更多資助資格。

## 臨床支援

以下服務有助保持身心健康。

- **護理服務**：提供在家臨床照護 (如傷口護理、導尿管支援、糖尿病管理、服藥支援等)。
- **物理治療**：增強體能、平衡力、行動能力，以減低跌倒之機會，協助長者能夠行動自如。
- **職業治療**：找出更安全簡便的方法處理日常事務，並推介有用器材或小型家居改裝。
- **足病治療**：維持足部及趾甲健康，使行走更方便舒適。
- **營養建議**：規劃提升體能、控制體重、保持健康的飲食習慣。
- **言語治療**：協助安全吞嚥，使長者能夠安全飲食。
- **運動物理治療**：設計運動計劃，改善健康，控制長期病況。
- **其他治療方式**：提供心理輔導或社工支援，增進精神健康。

## 獨立生活支援

以下服務協助維持日常生活及社交聯繫，使長者能夠獨立生活。

- **個人護理：**輔助淋浴、穿衣、梳洗及在家安全行動。
- **社交支援：**在家提供陪伴，協助前往康樂活動、圖書館、社區活動（包括協助與家人視訊見面等）。
- **交通接載：**由支援工作人員、Regis 車輛或計程車/共乘車協助，前往預約複診及出外活動。
- **暫託服務：**通過居家支援或 Mildura、Melbourne (Blackburn South)、Darwin 及 Launceston 的日託服務，為非正式照顧者提供短暫休息的機會。
- **治療服務：**包括治療按摩（如有處方）以及切合個人興趣及能力的康樂治療。
- **輔助科技及家居改造：**提供輔助、器材、小型家居改裝，以保障安全和獨立生活（詳見「專門支援服務」）。

## 日常生活支援

這些實用服務有助維持安全、乾淨、舒適的家居。

- **家務協助：**涵蓋必需之打掃、洗衣、拖地等，以保持家居乾淨衛生。
- **購物支援：**以代為購物或在商店協助長者的方式，協助日常購物事宜。
- **家居及園林打理：**處理簡易、必需的事務如保持通道安全的剪草、修剪樹木、更換燈泡、收緊鬆脫之門鎖等（不包含大型裝修或改善美觀之園藝等）。
- **膳食支援：**協助準備在家膳食或在無法在家煮食時安排有營養之送餐服務。

## 專門支援服務

有時長者之需求可能需要更專門之支援，需由額外資金支持。以下之服務將輔助長者所接受之常規服務，並記錄在政府支援方案當中。視乎輔助服務種類，資助可能加在預算之上或暫時取代預算。臨床服務部分預算仍然獲得全額資助，而其他支援則按照 Services Australia 之信件按照客戶供款收取。有關供款詳情，詳見「資助及費用」一節。

### 輔助科技及家居改造

輔助科技以及家居之小型改造可以使日常生活變得更安全方便。合資格之醫療保健人員將會評核個人需求，並按照支援方案內容，建議適合之物品或家居改造事項。該服務利用另一預算資金類別，使長者毋須在季度預算內節省資金來支付必要核准物品之費用。

- **受資助服務內容可包括：**平安鐘、步行架、淋浴椅、廁所架、長柄餐具、扶手、輪椅斜道、手握花灑、易用水龍頭、門檻斜道等。
- **資助規定：**專用資助將能補貼支援方案所載之核准項目。如在 2025 年 10 月 30 日尚有未動用之 Home Care Package 資金，便應當先動用該等資金。其後才使用 Support at Home 資金。臨床評估將歸類為臨床支援，毋須支付客戶供款。
- **受資助服務將不包含：**大型裝修或改善美觀之工程。

## Restorative care pathway

該項服務在一定時限之內提供目標為本之 allied health [專職醫療] 保健服務，協助長者在患病、入院或受到打擊之後回復身體機能。臨床工作人員將與長者一起訂立目標，制定基本能力水平，並提供特設服務環節，定期檢討進度。

- **資助及服務期：**在季度預算以外，另加約 \$6,000，最多資助 12 星期。
- **資格要求及服務頻率：**服務需經評估評定，並有支援計劃核准。長者可以在接受評估後 12 個月的期限之內使用最多兩次。
- **服務通常包含：**物理治療及職業治療、居家運動計劃以及為個人目標特設之實用計劃。
- **服務何時結束：**達到個人目標、12 星期屆滿或個人需求有變時。此後可繼續按慣常計劃安排長期支援服務。

## 接受 End-of-Life pathway [臨終護理服務]

患有末期病症時，這項服務將優先照顧長者的舒適、尊嚴和個人意願，使長者能夠在家居住。這項服務在這段期間提供季度預算以外之額外資金，並由醫生以及長者之支援方案核准安排。

- **服務目標：**旨在專注處理長者之照護意願和舒緩病徵，按照預立護理指示和照護方案，尊重長者之選擇。
- **服務內容包括：**臨床照護如護理服務、allied health、升級個人護理、個人舒適和安全設備，以及為照顧者提供短期休息機會等。

## 特定需求之額外支援

當確認長者符合資格後，政府補助可以計入安老服務預算當中。政府補助將能協助滿足特定需求，只要長者仍然符合資格，便能夠繼續接受補助。

- **退伍軍人補助：**合資格之退伍軍人如有 Department of Veterans Affairs 所接受之精神健康狀況，便能夠接受資助。
- **氧氣及腸道灌食補助：**補助因長期臨床需求而需要相關治療和設備之資助。
- **照護管理額外補助：**為已識別之複雜需求而提供之額外照護管理。例如多元背景人士、現正無家可歸或面臨露宿風險之人士、或離開安老服務之人士等。
- **臨時資助：**如接受臨時資助，便可在等候全額資助的同時，獲得 Support at Home 預算 60% 之資助金額。臨時資助使長者能夠盡快開始接受最需要的服務。照護顧問將會與長者一起，滿足其需求，在預算之內安排服務。如果需求有變，或者在臨時預算之外需要更多支援，照護顧問將會協助長者，申請重新評估，並爭取全額資助。當預算的剩餘 40% 獲批之後，我們將會與長者一起檢討並更新照護方案和服務。

# 資助及費用

## 季度預算

Support at Home 資助將通過季度預算提供，而非每日供給。這種資助方式具備彈性。長者可以在活動頻繁的時候安排更多支援服務，而需求較低時可以安排較少服務，只要總體開支在季度期限之內即可。

季度預算可以用於以下各項：

- 安排切合個人目標和習慣之服務
- 在入院留醫或家人不在身邊時增加服務次數
- 為已知情況（如接受治療等）提早作出計劃

澳洲政府將每年按通漲調整 Support at Home 資助，又稱為與通漲掛鈎。預算金額因與通漲掛鈎而有轉變時，將會通知長者。

## 照護管理

Support at Home 將會把季度預算金額之 10% 匯集作為照護管理資金。這項支援確保客戶能夠接受安全有效之服務。

這項支援服務包括：

- 計劃、預約、統籌工作人員和服務時間
- 定期接觸並檢討照護方案
- 預算計劃支援及帳單查詢
- 服務質素抽查、跟進個案以及持續改進
- 如獲長者同意，與 My Aged Care、全科醫生以及其他醫療服務供應商接洽。

## 服務類別與客戶供款之關係

三類服務將分別影響供款之運作方式。

- 臨床照護將獲全額資助，不會收取客戶供款。
- 獨立生活支援以及日常生活支援可能需要收取客戶供款。Services Australia 將在進行收入及資產審查後訂立供款金額。
- 審查結果將於費用通知書中顯示。請把通知書與其他照護服務相關文件放在一起。

## 客戶供款的運作模式

### 豁免過渡客戶

如上所述，如長者於 2024 年 9 月 12 日或以前已接受或獲批接受 Home Care Package 資助，便屬於豁免過渡客戶。長者將獲「不削減原有權益」原則保障。

- 如長者此前未需要支付入息審查照護費用，便可以繼續毋須支付供款，接受 Support at Home 服務。
- 如果長者此前有支付入息審查照護費用，便需要支付供款，但金額不會較之前費用高。在部分情況下，長者需要支付的費用金額可能會較低。
- 只要長者繼續接受受資助居家支援，這項保障將繼續實行，即使需求有變或資助級別增加也不受影響。

### 混合資助以及新客戶

如果長者在 2024 年 9 月 12 日之後首次接受評估，並於 2025 年 11 月 1 日起參加 Support at Home 計劃，便屬於此類別。

- Services Australia 將在利用收入及資產審查，訂立供款金額。
- 只有接受獨立自理支援或日常生活支援服務者需要支付供款。
- 臨床支援服務仍然受到全額資助，毋須支付供款。

## Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) 以及供款安排

長者可以是自費退休人士，同時合資格持有 Commonwealth Seniors Health Card (CSHC) [聯邦長者保健卡]。如果持有 CSHC，Services Australia 可能會在進行收入及資產審查時，視長者為部分退休金領取者進行評估。換而言之，與完全以自費退休人士身份接受評估的長者相比，則 Support at Home 服務之客戶供款金額可能會較低。如果認為自身可能合資格持有 CSHC，我們鼓勵長者向 Services Australia 提出申請。

### 如果收入及資產審查尚未完成

Services Australia 將把個案視為「尚未透露」處理。換而言之，長者將需要支付自費退休人士之同等供款金額。向 Services Australia 更新任何自身財政狀況之資料，將確保自身所需繳付之供款金額能夠反映個人情況。

## 管理未動用資金

### 未動用之 Home Care Package 餘額

如在 2025 年 10 月 30 日尚有未動用之 Home Care Package 資金，則全部款項將仍然會分項保留。

- 該資金可以用來支付經核准之服務或器材費用。
- 以現有 Home Care Package (HCP) 資金付費之服務，毋須另外支付客戶供款。
- 如長者為過渡計劃客戶而接受輔助科技及家居改裝之服務，便須先行支取現有之 HCP 餘額。

### 撥入下一季度預算

未動用之 Support at Home 資金可以在計劃限額以內撥入下一季度預算當中。

- 撥備上限為 \$1,000 或季度預算之 10% (取其較高額者)。
- 任何超過上限之金額均須向政府退還。

照護顧問將會協助長者管理預算，確保長者能夠透過資助獲取最大益處。

### 月結單

長者將會收到細節詳盡之月結單，當中載有資金及交易之清晰記錄。

#### 月結單將載有：

- 月初之季度預算結餘
- 每項提供之服務以及相應費用
- 客戶供款 (如有)
- 每月月底之季度預算結餘
- 分項記錄之 HCP 餘額 (如有) 以及任何動用該餘額之交易

### 終身供款上限

終身上限將是長者 Support at Home 以及安老院舍內非臨床照護供款之客戶供款總額之上限。

- 該上限金額以通漲掛鈎。截至 2025 年 11 月 1 日，現時之上限金額為 \$130,000。
- 達到上限之後，Support at Home 以及安老院舍當中之 NCCC 服務便不再需要支付客戶供款。
- Services Australia 將在達到上限時通知長者以及服務供應商。

## 經濟困難之援助

如果有並非自身控制範圍內之情況，使長者無法支付供款，Services Australia 設有經濟困難援助。

- 如要獲得援助，必須提出申請。Services Australia 將提供申請表格，決定長者是否符合資格。
- 照護顧問將可以提供相關資訊，並協助長者瞭解程序。
- 如獲批核，經濟援助之安排將在特定時期之內，調整供款金額。



[Aged care claim for financial hardship assistance form \(SA462\) - Services Australia](#)

## 更改或取消服務

個人需求可能會有變，所需服務便應當隨之作出更改。如果希望調整服務類型或頻率，敬請向照護顧問查詢。對方將會協助長者更新照護方案和服務日程。

如果需要取消已預約之服務：

- 敬請提前在服務預約之兩個工作天作出通知。這樣有助我們公平編排工作。
- 如果此後才取消預約，我們可能會向長者之預算收費，因為我們仍然要向預約工作的工作人員支付費用。

## 暫時停止接受服務

長者可以隨時暫停接受服務，不論是度假、家庭聚會或入院留醫等。

- 敬請盡早告知照護顧問，使我們能暫停服務。
- 暫停服務期間，政府資助將不會中斷。
- 只要在撥入下一季度的上限之內，季度預算資金將繼續累積。換而言之，資金將會在長者重新接受服務時可以隨時動用。

## Regis 的完整照護歷程

長者的照護需求可能會隨時間而有所轉變，但也可以希望繼續在家居住。我們相信居家照護是實在可行的選擇，而不是安老院舍的中途站。需求轉變的同時，照護顧問將會在額外評估接受額外資助的過程中予以指導，協助長者取得所需支援，使之能繼續安全舒適地在家生活。

如果需要短期照護，如入院留醫後復康過程中需要額外協助，我們可以迅速調整支援服務。我們將會安排適當的服務，確保長者生活舒適，獲得適當支持。如果稍後時間需要更多照護服務，我們可以協助瞭解所有選擇，包括安老院舍服務等。

如果長者選擇遷入我們的安老院舍，我們將協助長者順利遷居，獲得所需支援。

我們的工作人員將會協助長者：

- 尋找適當之安老院舍
- 在遷入院舍過程的每一步予以指導
- 如果長者希望的話，由居家照護工作人員支援維持社交聯繫

# 照護旅途上攜手合作

## 保障居家健康及安全

澳洲各州和領地之健康安全相關法律訂明工作場所的安全要求。長者的居所是 Regis 僱員的工作場所，需要有安全的工作環境。換而言之，長者身為客戶，有責任協助 Regis 確保居家支援工作人員能夠安全的環境當中履行職務。在這個過程當中，照護顧問或 Allied Health 工作人員將會為長者在開始提供服務時進行家居安全評估，找出任何可能危害長者或居家支援工作人員安全的風險。

安全風險可能包含但不限於：

- 戶內或戶外地面不平坦或濕滑
- 光線不充足
- 危險化學物
- 損毀電器
- 沒有水源供僱員洗手

照護顧問如果有任何安全方面的疑慮，便會與長者商討合適的處理方法。

## 傳染疾病

長者身為客戶，如果感染可傳染之疾病，如流行性感冒、生蛇或 COVID-19 等，有責任通知照護顧問。通知我們可確保工作人員具備合適的個人保護器材，在長者不適時繼續提供服務，同時保障僱員和社群的安全。

## 吸煙

如果長者有吸煙的習慣，我們要求長者在 Regis 在場期間切勿在家吸煙。敬請打開門窗，使僱員抵達前保持清新空氣流通。

## 鞋履

所有 Regis 僱員在長者家中提供服務時，必須穿著覆蓋所有腳趾之鞋履。請明白，這是安全要求。

## 用電安全

所有居家支援工作人員必須使用漏電斷路器。工作人員在長者家中使用流動電器（如吸塵機）時如果偵測到出現故障，這個安全儀器將迅速切斷電力供應。我們的僱員經常攜帶該等安全儀器。

居家支援工作人員不得在長者家中使用電線磨損或損毀之電器。

## 清潔產品

我們的僱員不得使用對長者或自身健康造成危險的清潔產品。不得使用之產品包括任何不在原裝容器當中之清潔產品、漂白產品、含有氫氧化鈉之通渠劑、酸性清潔劑、煤油以及以柚木油性之傢具拋光劑、雙氧水或焗爐清潔劑等。

## 寵物

我們知道寵物在長者生活當中的重要性。然而，為保我們僱員到訪時的安全，我們要求為長者提供服務時，把寵物安置在寓所的其他地方。

## 緊急情況

### 住所內

Regis 為所有居家工作人員設有在長者家中遇到緊急情況時須遵循的程序。我們僱員有照顧責任，以合理方式協助長者，並會盡一切可行合理之努力協助長者。

我們會盡每一分力，確保長者在緊急情況當中保持舒適，而且視乎情況，聯絡緊急聯絡人或緊急救援服務。

當居家支援人員抵達長者寓所而無人應門時，我們將會同意遵循並記錄長者希望我們採取的行動。長者任何時候均可以通知照護顧問，更改計劃。

照護顧問將與長者和／或支援者合作，決定在緊急情況（如極端天氣、火災及水災等）應當採取的適當措施。當中包括長者在避難地點、緊急撤離、制定和實施應急計劃所需的支援等。請留意，我們的僱員未必經常能夠在緊急情況下前往長者的寓所。

### 居家照護中心

我們部分的安老院舍同時是居家照護中心。在這裡，接受居家照護服務的客戶可以見面、參加社交活動、參加運動班、鍛鍊心智以及一同聚餐。有關居家照護中心之詳情，敬請向照護顧問查詢。

### 中心內

每家中心均有防火安全設備以及地圖，有效應對緊急情況。僱員均有適當之訓練，應對緊急情況，並有相關之急救技能。

如緊急情況發生時身處中心之內，工作人員或緊急救護人員一抵達現場後，便會指揮長者行動。當中可包含疏散至指定之緊急出口或撤離地點等。

按照 Regis 政策方針以及相關法律之強制規定，所有訪客抵達或離開時必須簽署登記冊，在接待處或在主要活動室登記。

為確保我們為應對緊急情況作出合適準備，我們同時將會提供透過客戶會面及客戶通訊提供有關應對緊急情況之資訊。

我們的僱員將會進行評估，評定長者在接受服務期間感到不適時，是否需要緊急救援人員協助。客戶必須承擔任何召援所衍生的費用。

### 照顧住所及貴重物品

我們的工作人員任何時候均以尊重、敬業的態度在長者的住所工作。然而，意外有時也會發生。我們建議把易碎、貴重或有紀念價值的物品放在安全地方。Regis 如在提供服務期間意外損毀任何物品，將無法承擔替換或修補之責任。

### 工作人員的專業界限

為保障長者及工作人員雙方，並維持專業及倫理之關係，Regis 嚴禁僱員牽涉特定事項。

- **處理商品及金錢：**雖然我們的僱員可以按照照護方案協助長者購物或安排繳付帳單費用，然而他們不得在服務時間之內處理自身之個人事務。任何時候代長者購物，均會提供收據。
- **禮物：**為保持專業關係，我們的僱員任何時候均不得接收任何長者給予之禮物或金錢。如果希望讚賞僱員，反映意見渠道是給予讚賞的最佳方式。

- **財務及法律事宜：**Regis 僱員不得：
  - 在 Regis 聘用安排以外為長者提供服務
  - 提供財務意見
  - 成為長者遺產之執行人，或在遺囑之中獲得利益
  - 出任長者之 Power of Attorney [授權書持有人]或監護人
  - 獲得長者銀行戶口的簽署授權
  - 得悉長者提款卡或信用卡的個人識別號碼 (PIN)
  - 在法律文件（包括遺囑）中以見證人身份簽署。

## 處理用藥安全

我們具備資歷的護士以及曾受訓練的支援人員可以協助長者以切合自身需要的方式用藥。用藥支援服務包括簡單的口頭提示、協助管理劑量（如使用膠囊分藥盒）或處理複雜的用藥安排等。我們的僱員無法處方配藥。只有醫生或授權處方人員可以處方。

## 連繫長者以及我們的社群

與朋友、親人、鄰近社群保持聯繫，對個人身心健康至關重要。我們的服務可以協助長者參加社交活動、俱樂部見面或社區活動等。我們可以協助長者探訪親友或出席醫療保健或其他預約。我們同時可以協助長者維持自身嗜好和興趣，不論是參加園藝小組、前往圖書館或每月參與咖啡聚會等。

## 個人私隱以及要求資訊之權利

Regis 致力保障個人私隱。我們嚴格按照法律以及內部政策的要求，處理長者的個人資料。

我們只會在長者同意的情況下或法律要求（如申請政府資助等）轉發長者的資訊。如果我們因為照護安排而需要向其他機構轉發長者之個人資料，我們將會先與長者商討。

我們將保留有關長者所得資助、照護需求、所接受的服務等方面的資訊最少七年。

這些記錄可能包括：

- 長者之評估文件
- 醫療保健記錄
- 照護方案
- 臨床或保健進程記事
- 互通書信
- 服務協議書

長者有權：

- 在任何時候要求閱覽自身有關之資訊
- 索取有關 Regis 財務狀況之資料如有相關要求，我們將在七天之內提供概要和最新之經核數帳目資料。

我們的私隱政策可在網站 ([regis.com.au](http://regis.com.au)) 上查閱，或者可以由長者向照護顧問提出。

## 保留宿位

只要長者需要，Regis 將會一直提供雙方協定之服務。然而，假如長者之需求有變，而 Regis 無法繼續提供照護，我們將會一直提供服務，直接有適合之替代安排為止。

# 長者意見及權益

## 掌握人生以及決策權利

我們致力協助長者繼續在家居住，一直以過往之習慣、傳統和安穩的方式生活。當中包括尊重長者之決定，即使決定可能涉及所謂的「尊嚴風險」或「主動接受風險行動」。

換而言之，我們尊重長者作出有風險決定的權利，因為這些決定將提升獨立生活和生活質素。舉例說，即使長者可能平衡力出現問題，但也希望繼續自己逛街。與其簡單地認為「不安全」，我們會與長者一起合作。我們可能會安排物理治療師協助提升平衡力。我們也可以安排物理治療師和職業治療師建議較安全的步行輔助設備。我們的目標是與長者一起應對風險，而非代長者作出決定。

## Statement of Rights

Regis 遵循安老服務之 Statement of Rights [權利章程]，並以之為所有照護和服務之基礎。這些權利指導我們提供服務的方式，使長者獲得尊重、安全、切合自身需求的體驗。

### Independence, autonomy and choice

**You have the right to:**

- Make your own decisions about your life, care, services and finances.
- Be supported to make your decisions and have them respected.
- Take personal risks in pursuit of your quality of life and relationships.

### Fair access

**You have the right to:**

- Fair and culturally safe assessments for the care you need.
- Access palliative and end-of-life care when required.

### Quality and safe services

**You have the right to:**

- Be treated with dignity, respect and fairness, free from discrimination.
- Have your identity, culture and diversity valued and supported.

- Receive care that is trauma-aware and healing-informed.
- Be cared for by workers with the right skills and qualifications.
- Be free from all forms of violence, abuse, neglect or exploitation.

## Privacy and information

**You have the right to:**

- Have your personal privacy respected.
- Have your personal information protected.
- Access your records and get information about your rights and the costs of your services.

## Communication and raising issues

**You have the right to:**

- Be informed about your care in a way you understand.
- Express your opinions and be heard.
- Communicate in your preferred language, with access to interpreters and communication aids.
- Make a complaint without fear of reprisal.
- Have your complaint dealt with fairly and promptly.

## Advocates, relationships and community

**You have the right to:**

- Be supported by an advocate or another person of your choice.
- Have the important people in your life, like family and carers, acknowledged and respected.
- Be assisted to stay connected with people, pets and your community.
- For Aboriginal or Torres Strait Islander people, to stay connected to community, Country and Island.
- Access, any time you choose, a person you or an appropriate authority have designated.

## 獲取支援協助決策的權利

長者有權就自身之生活和照護作出知情決定。我們致力採「支援知情決定」的方針。如果長者需要協助，可以由自身信任的人士予以支援。

### 不同種類的支援

長者可以由多於一人予以支援，而支援者可以有多种方式獲得承認。

**非正式支援者：**長者可能由伴侶、家人或朋友協助。對方可以繼續以同樣方式予以支援。長者可以要求我們與支援者合作，即使對方未經正式註冊。

**註冊支援者：**註冊支援者是長者在 My Aged Care 正式指派的人士。

註冊支援者有必須履行之責任，包括：

- 遵循長者意志和意願
- 增進長者個人、文化和社交健康
- 只在長者需要的範圍內支援其自行作出決定

註冊支援者可以：

- 索取、閱覽或接收資訊
- 協助長者溝通和作出決定

註冊支援者不得：

- 代長者作出決定

**註冊支援者 (初階)：**初階支援者與註冊支援者可以用同樣方式支援長者。然而，初階支援者每次索取、閱覽或接收長者資訊時均需要長者同意。這種安排使長者對於自身資訊以及由何人接收資訊，有更大的控制權。

**註冊支援者及監護人：**支援者暨監護人同時是註冊支援者以及法定授權的替代決策人士。

支援者暨監護人具有註冊支援者的所有權力和責任。其主要責任在於積極協助長者為自身作出決定。對方身為替代決策人士，只有在長者無法自行作出決定時，可以利用其額外的法定權利，代長者作出決定。

## 支援者如何協助長者

支援者可以有多种方式協助長者，包括：

**理解資訊：**協助長者閱讀和理解重要文件，如 Support at Home 協議書、月結單或每月通訊等。

**與我們溝通：**協助長者就照護、服務和日常生活，表達其看法、需求和意願。

**提出意見：**協助長者表達意見，提出建議或疑慮。

## 替代決策人士

替代決策人士是長者法定授權在自身無法作出決定時代為決策的人士。替代決策人士可以是監護人或 Enduring Power of Attorney [長期授權書持有人]。長者須按照所在州或領地法律，通過正式的法定文件授權。

敬請提供相關法定文件的副本，並在 My Aged Care 登記。

如果長者再無法自行作出決定，而未有替代決策人士，我們將會考慮長者此前表示的意願和理念，就其照護服務作出安排。如果長者有訂立 Advance Care Plan，我們任何時候均會遵循行事。為保障長者的權利和最佳利益，我們可能同時會聯絡獨立的代言服務，提供支援。

## Advance Care Planning

Advance Care Planning [預立護理計劃]使家人、支援者及醫生知道自身在無法作出或表達決定之時，希望以何種方式獲得照護。目的在於事先準備，萬一出現自身情況十分不理想而需要作出決定的情況，例如：

- 心肺復甦以及使用維生儀器
- 高風險手術
- 永久以管道餵食
- 入院或遷入安老院舍

Advance Care Planning 使長者能夠事先作出決定，並記錄自身意願，安心知道自身選擇會受到尊重和遵循。

在身體健康時，便應開始作出計劃。預先計劃使自己有時間清楚考慮，並與支援者和醫生商討自身意願。

長者可以採取以下簡單的步驟：

1. 與醫生、家人、照顧者和支援者商討自身的意願。
2. 指定替代決策人士，在需要時代自身作出醫療保健方面之決定。這個角色在不同州份有不同名稱，但其作用是在長者無法表達意願時作為發言。
3. 在「Advance Care Directive」[預立護理指示]文件當中，記錄自身意願（有時稱為「在生遺囑」）。
4. 告知自身計劃。把 Advance Care Directive 副本交予家人、替代決策人士、醫生以及 Regis，使我們能夠記錄在案。長者也可以把文件上傳至 My Health Record。

如就任何 Advance Care Planning 相關事宜需要免費查詢和支援，可以致電 1300 208 582 聯絡全國 Advance Care Planning 支援服務（星期一至五上午 9 時至下午 5 時）或參閱其網站 [www.advancecareplanning.org.au](http://www.advancecareplanning.org.au)。



**重要提示：**長者準備這些文件時，應當尋求獨立之法律及財務意見。有鑒於專業界限，Regis 僱員嚴禁以任何方式提供意見或牽涉此類法定安排當中。

## 更換服務供應商的權利

我們希望與長者建立理想合作關係，而同時將尊重長者為自身作出決定的權利。

長者如果覺得另一家服務更適合自己，任何時候均可自由更換安老服務供應商。如果長者決定考慮其他供應商，我們將會提供支援，協助以最順利的方式過渡。長者可以致電 1800 200 422 聯絡 My Aged Care，或瀏覽網站 [www.myagedcare.gov.au](http://www.myagedcare.gov.au)，搜尋就近之其他供應商。



## Aged Care Code of Conduct

為確立以禮待和尊重對待所有安老院舍舍友的標準，澳洲政府設有官方的 Aged Care Code of Conduct [安老服務操守守則]。該守則適用於所有 Regis 之僱員以及任何其他參與長者照護工作之人士。守則列明任何時候均應該有之特定行為標準。

所有 Regis 之僱員必須遵循 Code of Conduct 之原則：

- Act with respect for individuals' rights to freedom of expression, self-determination and decision-making in accordance with applicable laws and conventions.
- Act in a way that treats individuals with dignity and respect, and values their diversity.
- Act with respect for the privacy of individuals.
- Deliver funded aged care services in a safe and competent manner, with care and skill.
- Act with integrity, honesty and transparency.
- Promptly take steps to raise and act on concerns about matters that may impact the quality and safety of funded aged care services.
- Deliver funded aged care services free from all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.
- Take all reasonable steps to prevent and respond to all forms of violence, discrimination, exploitation, neglect and abuse and sexual misconduct.

## 事故及坦率披露

我們致力與長者保持透明開放，尤其是出現問題的時候。雖然我們盡可能提供最優質的安老服務，但服務流程複雜，即使盡最大努力，有時也會有意外發生。

我們坦率披露的流程中，如果發生事故或出現過失而影響到長者的照護服務和健康，我們將會坦誠溝通，盡早通知長者並（在長者同意的情況下）通知支援者。

如果有意外發生，我們將會：

- 盡快通知長者
- 徵得長者同意後通知其指定之支援者
- 解釋事情經過、因由以及影響
- 聆聽長者的疑慮並解答問題
- 承認事故之影響並道歉
- 說明我們將採取何種措施處理問題並防止事故再次發生
- 確保長者參與流程並告知最新進展
- 以坦誠、尊重、體貼的方式溝通
- 支援長者及家人，按需要提供資訊和支援

在某些情況下，Regis 可能會被要求向 Aged Care Quality and Safety Commission [護老服務質素及安全委員會]按照 Serious Incident Response Scheme [嚴重事故通報計劃]匯報事故。同樣地，我們可能會有其他匯報責任，例如向警察匯報等。坦誠溝通對長者安全十分重要，也有助我們改善服務。如有疑問，或對自身體驗有任何疑慮，敬請隨時與我們任何僱員提出。

## 反映意見及提出投訴

長者的意見是我們改善服務的必要一環。我們的投訴及反映意見機制希望做到公道、透明、公開，使每一道意見均獲及時處理，提出意見者也毋須擔心遭受任何後果。

當長者提出意見或投訴時，我們的程序旨在：

- **使長者能夠掌握自身的參與程度：**長者可以選擇直接與我們合作，解決相關問題；或者可以要求我們完全掌握處理程序。
- **清晰溝通：**我們將會根據長者所選擇的參與程度，告知進展和結果。
- **完全透明：**通過坦率披露程序，我們將會坦誠溝通，及時與長者以及支援者（如長者同意）接觸。
- **以禮相待：**我們將會使長者能夠參與，予以支援，並在整個過程當中以尊重的方式對待。
- **保證不會影響照護服務：**須知道提出意見並不會影響照護和服務的質素。

### 匿名意見

所有意見都可以匿名方式提出。如果選擇這種方式反映意見，我們將會根據長者提供的資料，採取合適的行動。然而請留意，我們將無法告知進展或向提出意見者確認是否滿意處理結果。

## 如何提出意見和投訴：

### 提出口頭意見

歡迎向我們任何一位僱員提出口頭意見。如果希望與經理接觸，可以利用聯絡資料直接對話，或者請對方親身接洽，收集意見。

### 向照護顧問發出電郵或信函

如果希望以書面方式提出意見，可以向照護顧問發出電郵或向我們發信。歡迎留下姓名或以匿名方式提交意見。

### 致電 1300 998 100 聯絡 Regis 的諮詢人員

如果不願意與院舍工作人員接觸，可以來電 1300 998 100 或電郵 [advice@regis.com.au](mailto:advice@regis.com.au) 聯絡我們的諮詢人員。

### 致電 1300 987 621 聯絡 Shareline

如果認為有事情應該通知我們，但比較願意向 Regis 以外的第三方反映，請聯絡 Shareline。Shareline 是外部團體，會把意見向我們轉達。Shareline 可以通過電話、電郵或在網上聯絡。如果希望的話，對方將會確保意見保持完全匿名。

[shareline@stipline.com.au](mailto:shareline@stipline.com.au)



## 以書面方式向總部反映意見

歡迎向總部致函，郵寄至：

National General Manager – Home Care,  
Level 2, 293 Camberwell Road,  
Camberwell VIC 3124.

敬請註明意見相關的院舍服務名稱，使我們能夠作出適當回應。我們將會盡快以獲悉的通訊方式作出回覆。提出意見者在整個過程當中有權保持匿名。

## Older Persons Advocacy Network (OPAN)

Older Persons Advocacy Network (OPAN) 提供免費的代言服務。他們可以協助長者及支援者瞭解並行使權利，使長者在重要事情上能夠反映自身想法。如要聯絡，可致電 1800 700 600 或瀏覽 [www.opan.org.au](http://www.opan.org.au) 瞭解詳情。

## 聯絡 Complaints Commissioner [安老服務投訴專員]

長者如希望就自身或親友在Regis的經歷作出投訴，可以致電 1800 951 822，聯絡 Aged Care Quality and Safety Commission。

## 失聰、聽力及視力支援

如有失聰、聽障或視力障礙，請告知提出意見的最佳方式。我們可以安排手語視像傳譯、為失聰及失明人士安排可供摸讀之傳譯及筆記服務，協助我們互相溝通。這些服務將免費提供。我們同時歡迎 National Relay Service (NRS) [全國中繼服務] 轉接的來電。有關 NRS 的資訊，可參閱 NRS 網站或致電 1800 555 660 聯絡接待處。



## 傳譯服務

如果長者或支援者希望以英語以外的語言反映意見，我們可以安排專業傳譯員協助。書面意見也可以同時以慣用語文提交。

## 保護舉報者的措施

*Aged Care Act 2024* [2024年長者護理法] 以及 *Corporations Act 2001* [2001年公司法] 規定我們保障揭發問題者。如果認為我們未有按照 *Aged Care Act* 履行照護責任或法定要求，敬請告知。此外，如果懷疑有嚴重失當行為、虐待、疏忽照顧或危害舍友的情況，我們鼓勵長者作出舉報。長者將會受到保障，毋須遭受任何後果，而其身份除個別法律規定之情況以外，將獲保密處理。我們希望營造安全、透明的環境，使長者能夠毋須顧慮後果，安心提出疑慮。舉報政策可以在我們的網站 ([regis.com.au](http://regis.com.au)) 查閱或向院舍接待處索取。

如要舉報問題，請聯絡我們的獨立舉報熱線 **Stopline**：

- 電話：1300 30 45 50
- 電郵：[regis@stoline.com.au](mailto:regis@stoline.com.au)
- 網站：[regis.stoplinereport.com](http://regis.stoplinereport.com)
- 郵寄地址：Regis, c/o Stoline, PO Box 403, Diamond Creek, VIC 3089, Australia



## 攜手合作之結語

**我們知道本指南載有許多資訊，而開始獲取和繼續接受安老服務是長者和支援者的重要一步。**

本指南之目標在於提供有用資訊，使長者能夠在任何需要的時候能夠作為參考，但須知這只是對話的開始。我們支援服務的核心，在於長者與照護顧問以及專門支援團隊所建立的關係。他們將隨時聆聽，理解長者重視的地方，並與長者合作，達到其理想舒適之在家生活。

任何問題或疑慮均須重視。我們邀請長者與我們經常坦誠溝通。

謹代表Regis的全體同仁，感謝長者選擇由我們提供照護服務。

歡迎來到 Regis 的大家庭。

# 重要聯絡資料

## Regis Aged Care

### 當地辦事處：

各地服務名單可見於第 24 頁背頁。

聯絡內容：日常查詢，聯絡照護顧問或更改服務預約

### Regis 諮詢處

- 電話：1300 998 100
- 電郵：advice@regis.com.au

聯絡內容：日常查詢，或者如希望向我們中央團隊反映意見。

## 居家照護地點及服務

### 昆士蘭州

#### Cairns [凱恩斯]

- 電話：07 4039 5588
  - 居家服務
  - 身心保健中心

#### 昆士蘭東南部

- 電話：1300 998 100
  - 居家服務
  - 身心保健中心

#### Townsville [湯斯維爾]

- 電話：07 4039 5588
  - 身心保健中心

### 北領地

#### Darwin [達爾文]

- 電話：08 8920 2430
  - 居家服務
  - 身心保健中心
  - 暫託服務中心
  - 社交支援小組

### 西澳洲

#### Nedlands

- 電話：08 6247 1238
  - 身心保健中心

#### Port Coogee

- 電話：08 6247 1238
  - 身心保健中心

### 塔斯曼尼亞南部

#### Hobart [荷伯特] (塔斯曼尼亞南部)

- 電話：03 6282 2636
  - 居家服務
  - 社交支援小組

### 塔斯曼尼亞北部

#### Launceston [朗瑟士敦] (塔斯曼尼亞北部)

- 電話：03 6335 8900
  - 居家服務
  - 暫託服務中心
  - 社交支援小組

### 維多利亞州

#### Melbourne [墨爾本]– Blackburn South

- 電話：03 9895 5288
  - 居家服務
  - 身心保健中心
  - 暫託服務中心

#### Mildura [米爾迪拉]

- 電話：03 5021 0155
  - 居家服務
  - 暫託服務中心

#### Mill Park

- 電話：1300 998 100
  - 居家服務
  - 身心保健中心

## 主要政府及代言服務

### My Aged Care:

- 電話：1800 200 422

聯絡內容：熱線為澳洲政府就所有安老服務事宜之主要聯絡單位。如果需求有重大改變，請聯絡 My Aged Care 安排初步評估或重新評估。

### Aged Care Quality and Safety Commission:

- 電話：1800 951 822

聯絡內容：對安老服務有任何投訴而未曾直接獲得解決。這服務是獨立的政府機構。

### Older Persons Advocacy Network:

- 電話：1800 700 600

聯絡內容：免費提供、獨立、保密之支援服務，使長者能夠瞭解自身權益，並協助解決問題。

### Services Australia:

- 電話：1800 227 475

聯絡內容：任何有關正式收入及資產審查、決定費用供款金額之疑問。

### Translating and Interpreting Service [翻譯及傳譯服務處]:

- 電話：131 450

聯絡內容：協助母語不是英語的長者與我們溝通的免費服務。我們可以協助安排傳譯員。

## 醫療保健機構

### Arthritis Australia

為患有風濕關節炎及其他肌骨骼疾病之人士提供資訊，予以支援。

- 網站：[www.arthritisaustralia.com.au](http://www.arthritisaustralia.com.au)
- 資訊熱線：1800 011 041

### Cancer Council Australia

為癌症患者、家人以及照顧者提供資訊，情緒支援以及具體協助。

- 網站：[www.cancer.org.au](http://www.cancer.org.au)
- 支援熱線：13 11 20

### Continence Foundation of Australia

提供有關膀胱以及腸道健康之資訊、支援以及各類資源。

- 網站：[www.continence.org.au](http://www.continence.org.au)
- National Continence Helpline  
[全國失禁處理支援熱線]:  
1800 33 00 66

### Dementia Australia

為認知障礙症患者提供支援及倡導。

- 網站：[www.dementia.org.au](http://www.dementia.org.au)
- National Dementia Helpline  
[全國認知障礙症熱線]:  
1800 100 500

### Diabetes Australia

為各類糖尿病患者提供支援及倡導。

- 網站：[www.diabetesaustralia.com.au](http://www.diabetesaustralia.com.au)
- NDSS 支援熱線：1800 637 700

### Hearing Australia

按照澳洲政府之 Hearing Services Program [聽力保健服務計劃]向合資格人士提供受資助之聽力保健服務。

- 網站：[www.hearing.com.au](http://www.hearing.com.au)
- 電話：134 432

### Lung Foundation Australia

以研究、倡導和支援服務，支援任何患有肺病之人士。

- 網站：[www.lungfoundation.com.au](http://www.lungfoundation.com.au)
- 資訊及支援中心：1800 654 301

### Parkinson's Australia

帕金森症患者之全國倡導機構。

- 網站：[www.parkinsons.org.au](http://www.parkinsons.org.au)
- 資料熱線：1800 644 189

### Stroke Foundation

為曾經中風的人士及家人提供資訊及支援。

- 網站：[www.strokefoundation.org.au](http://www.strokefoundation.org.au)
- StrokeLine: 1800 787 653

### Vision Australia

支援失明或視力有限之人士按自身所選擇的方式生活。

- 網站：[www.visionaustralia.org](http://www.visionaustralia.org)
- 電話：1300 84 74 66

### 安樂死：

如要獲取最新資訊以及當地資料，請在網上搜尋「Voluntary Assisted Dying」，閱覽各州和領地政府支援之網站。

